



Ministero della Pubblica Istruzione

SINTESI CONTENENTE LE CARATTERISTICHE DELLE TELEFONATE RICEVUTE DALLE OPERATRICI DEL NUMERO VERDE

- **CHI TELEFONA:** la maggior parte delle telefonate ricevute dal Numero Verde fino ad oggi sono state effettuate dai genitori, seguono gli insegnanti, gli studenti vittime di episodi di bullismo e i dirigenti scolastici. Ci sono state anche chiamate di personale amministrativo per segnalare alcuni casi.
- **CARATTERISTICHE RICORRENTI DELLE VITTIME:** vengono spesso percepite come “vulnerabili” dai loro aggressori in base a caratteristiche fisiche, sociali e comportamentali. Per questo sono più facilmente esposte a subire atti di prevaricazione e prepotenze: vengono descritti generalmente, da chi chiama, come molto riservati, con pochi amici, con buon rendimento scolastico, vestono abbigliamento non firmato e a volte si inseriscono in “gruppi classe” già precostituiti; raramente sono stranieri, in qualche caso hanno un ritardo mentale o problemi psicopatologici.
Le vittime sono soprattutto maschi così come i prevaricatori. I genitori delle vittime risultano spesso molto preoccupati e in ansia per i loro figli. In alcuni casi la famiglia vive in zone isolate o ha scarsi contatti sociali.
- **“BULLI”:** non ci sono state chiamate da parte di “bulli”. Dalle telefonate ricevute emerge che gli insegnanti e i genitori delle vittime definiscono i “bulli” come ragazzi trasgressivi, che non sottostanno alle regole e che sono leader di piccoli sottogruppi nella classe. Tali soggetti, che possono avere anche un buon rendimento scolastico, provengono da famiglie di tutti i livelli socio-culturali e solo in alcuni casi vengono descritti come ragazzi con disagio psicologico o con gravi situazioni familiari o sociali.
Le azioni dei “bulli” sono generalmente commesse in gruppo e riguardano episodi di ricatti, minacce verbali o prevaricazioni fisiche di lieve entità. Sono invece rari i casi di violenza fisica grave o con utilizzo di oggetti contundenti, o altre azioni di aggressione che producono delle lesioni personali vere e proprie.



Ministero della Pubblica Istruzione

- **ANALISI DELLA DOMANDA:** una delle principali funzioni del Numero Verde è quella di analizzare, assieme a chi chiama, la gravità del fatto riportato e individuare le strategie e le risposte alternative a quelle utilizzate fino a quel momento. In particolare si è osservato che spesso si assiste ad un irrigidimento delle posizioni assunte dalle parti in causa. Una tendenza è quella di spostare all'esterno il problema, coinvolgendo avvocati e forze dell'ordine per dirimere le controversie che episodi di bullismo attivano spesso fra scuola e genitori. Il nostro obiettivo è quello di incoraggiare delle strategie di risoluzione dei casi all'interno della scuola, evitando che il conflitto si sposti dai ragazzi agli adulti.
- **GENITORI/INSEGNANTI:** I genitori chiamano il Numero Verde soprattutto per sapere “cosa fare” per far cambiare istituto al ragazzo vittima. In realtà questa non rappresenta quasi mai la strategia migliore per tutelare il benessere dello studente, che viene sradicato dalla classe e dalla scuola di appartenenza e vive questo passaggio come una sconfitta. Per questo si cerca di instaurare una nuova alleanza educativa fra la famiglia e la scuola, basata su un patto condiviso di corresponsabilità e sulla ricerca di comuni iniziative per porre fine alla situazione di malessere. La richiesta successiva può essere quindi di intervento o di indicazione di strategie per poter stimolare un'azione diretta dell'Amministrazione centrale e periferica per fronteggiare gli ostacoli incontrati nel contesto scolastico. A volte i genitori lamentano che dopo aver parlato con insegnanti e presidi la situazione è rimasta invariata, motivo per cui si rivolgono alle forze dell'ordine nei casi più gravi. Spesso dopo aver parlato con gli esperti del Numero Verde si rendono anche conto di aver trascurato dei segnali importanti di cambiamento e soprattutto che, in alcuni casi, la scuola ha già assunto delle strategie efficaci che di fatto hanno già portato ad un miglioramento della situazione del proprio figlio.

Dal canto loro gli insegnanti lamentano l'assenza/indifferenza dei genitori nell'educazione dei propri figli. Le loro richieste prevalenti riguardano la conoscenza di strumenti operativi, progetti e risorse nel territorio che potrebbero essere utilizzate in funzione della prevenzione del fenomeno. A tal proposito gli insegnanti che chiamano rilevano l'assenza di soggetti esperti che potrebbero essere utilizzati per la prevenzione e l'analisi di indicatori di rilevanza degli episodi che avvengono in Istituto.



Ministero della Pubblica Istruzione

- **MONITORAGGIO SCIENTIFICO:** le considerazioni sopra riportate riguardano una prima analisi dell'attività del Numero Verde a poco più di un mese dalla sua attivazione, che sarà poi sistematizzata attraverso un monitoraggio scientifico da parte della Facoltà di Psicologia² dell'Università "La Sapienza".